

УТВЕРЖДЁН
распоряжением
Анаторова

(орган местного самоуправления)

от «10» 09 2024 г. №

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, на 2024 год
муниципального казенного учреждения культуры «с.п. Анзорей»

1. Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	2. Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	3. Планируемый срок реализации	4. Ответственный исполнитель (с указанием Ф.И.О.)	5. Сведения о ходе реализации мероприятия	
				5.1. реализованные меры по устранению выявленных недостатков	5.2. фактический срок реализации
1. Наличие недостатков, касающихся актуальности, доступности и полноты информации об организациях культуры на общедоступных информационных ресурсах	1. Систематизировать информацию на официальном сайте организации сферы культуры в соответствии с Приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет».	I - II квартал 2024 года	Аталикова Р.Л.		
	2. Назначить ответственного за содержание и ведение сайта в информационно-телекоммуникационной сети				

	Интернет. Провести мониторинг сайта. По итогам представить информацию директору учреждения.			
	3. Обеспечить наличие на официальном сайте организации следующей информации: - учредительные документы (свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)); - режим, график работы организации культуры; - материально-техническое обеспечение предоставления услуг (не только паспорт доступности); - копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); - структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты; - информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события; - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); - полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты; - дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; - виды предоставляемых услуг организацией культуры (подробно расписать предоставляемые услуги); - перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; - цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за			

		плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)* - (информация о работе учреждения культуры по программе «Пушкинская карта».				
		4. Обеспечить наличие информации об организации на информационном стенде.				
2.	Отсутствие информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействиях с получателями услуг на официальных сайтах организаций культуры	С целью улучшения взаимодействия с получателями услуг обеспечить на официальном сайте организации размещение информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно: раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве.	I - II квартал 2024 года	Аталикова Р.Л.		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
3.	Недостаточная организация комфортных условий пребывания в организациях культуры	Принять меры по повышению уровня комфортности условий оказания услуг. Обеспечить: -наличие и понятность навигации внутри организации; -наличие и доступность питьевой воды; -наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; -освещенность в помещениях привести в соответствие с требованиями «Отраслевых норм освещенности зрелищных зданий»; - наличие бесперебойного водоснабжения; - привлечение специалиста по поддержанию санитарного состояния помещений организации (технический служаций). Провести анкетирование получателей услуг по вопросам улучшения комфортности учреждения и учесть полученные данные при планировании деятельности учреждения. Создать комфортную зону отдыха (ожидания), оборудованную соответствующей мебелью для граждан, обратившихся за получением информации. Оформить тематические выставки, стенды для размещения обращений к получателям услуг (поздравлений, приветствий).	III - IV квартал 2024 года	Аталикова Р.Л.		

III. Доступность услуг для инвалидов				
4.	Территории, прилегающие к организациям культуры, и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме	Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения, по актуализированной редакции СНиП 35-01-2001. 1.Проработать вопросы, связанные с обеспечением: -специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов; -оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); -поручней на лестничных пролетах, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; -тактильных указателей для улицы и помещения. - при необходимости реконструировать санитарно-бытовые помещения (установка опорных поручней рядом с унитазом и раковиной); -обновление цветовой разметки лестничных маршей, двора, стоянки транспорта. 2.Привести в соответствие с нормами стоянку для автотранспортных средств инвалидов.	III - IV квартал 2024 года	Аталикова Р.Л.
5.	Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг	Повысить уровень доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. 1.Назначить ответственного (издание приказа) за осуществление сопровождения инвалидов и лиц с ОВЗ в здании учреждения и оказание при этом необходимой ситуационной помощи. 2.Обеспечить: -инструтирование работников учреждения по сопровождению инвалидов и лиц с ОВЗ в помещении организации и на территории, прохождение курсов повышения квалификации по данному вопросу; -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; -дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; -установку вывесок с графико-точечным шрифтом (Брайля);	III - IV квартал 2024 года	Аталикова Р.Л.

		-наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению; -наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому; -при необходимости заключить договор с дефектологом по оказанию содействия предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.			
		IV. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры			
6.	Повышение компетентности работников организации в общении с получателями услуг	1.Продолжить работу по организации прохождения курсов повышения квалификации работниками учреждения, а также обучения работников доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении в организации, в том числе и при использовании дистанционных форм взаимодействия (тел, эл. почта, электронные сервисы). 2.Проведение специализированных тренингов для работников, организация и проведение коллективных и индивидуальных консультаций по теме «Этика общения по телефону», «Этика общения в Интернете», «Этика общения с людьми с ОВЗ и инвалидами». 3.Проведение мероприятий по профилактике профессионального выгорания сотрудников, создание условий для их постоянного развития и повышения квалификации. 4.Составление перспективного плана – графика повышения квалификации работников. 5.Проведение мероприятий по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфорта в учреждении, на установление доброжелательных взаимоотношений работников с получателями услуг. 6.При необходимости обновление мебели и оборудования в комнате релаксации в организации. 7.Обеспечение участия работников в: - вебинарах; - круглых столах; - тренингах.	I - II квартал 2024 года	Аталикова Р.Л.	
		V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			
7.	Неудовлетворенность	1.Назначить ответственное лицо за проведение	I - II квартал	Аталикова Р.Л.	

получателей услуг условиями их оказания	независимой оценки качества образования в образовательной организации. 2.Продолжить работу по: -мониторингу обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организовать анкетирование получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг; -внедрению новых форм работы, корректировке графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг; -использованию каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций. 3.Обеспечить непрерывное повышение уровня предоставления услуг путем повышения качества деятельности учреждения, улучшения материально-технической базы, кадрового обеспечения.	2024 года		
--	---	-----------	--	--



Р.Л. Аталикова